

# PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2003-187060

(43)Date of publication of application : 04.07.2003

(51)Int.Cl.

G06F 17/60  
G06K 17/00

(21)Application number : 2001-383610

(71)Applicant : FTL INTERNATIONAL:KK

(22)Date of filing : 17.12.2001

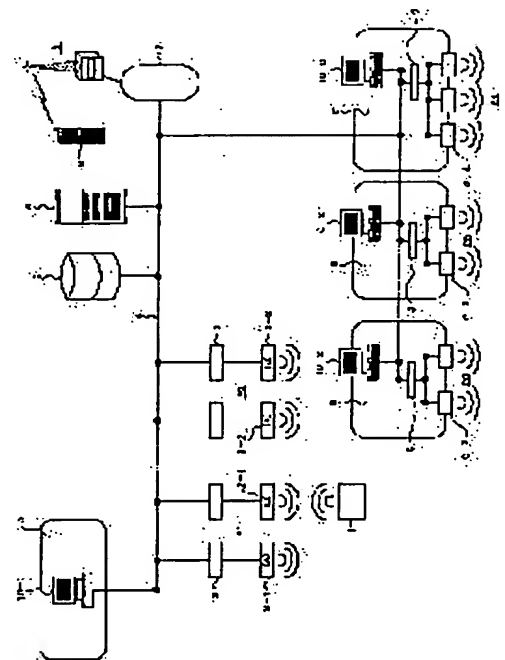
(72)Inventor : TERAKAWA AKIRA  
YAMAMOTO MOTOHIRO

## (54) CUSTOMER VISIT SEIZING SYSTEM

### (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a customer visit seizing system capable of providing quick, proper, and delicate coping service for the bent customer, and capable of promoting sales by precisely seizing and effectively utilizing detailed information on the best customer when the best customer comes to a department store.

**SOLUTION:** Information reading antennas 2-1 to 2-4 are arranged at traffic points P1 to P4 of the customer, read ID from a noncontact IC card possessed by the customer, take out the detailed information on the customer related to this read ID from a customer database 5, and distribute the information to the institutional customer dealing staff side or the salesman side in charge of the customer.



(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2003-187060

(P2003-187060A)

(43)公開日 平成15年7月4日(2003.7.4)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テームト <sup>*</sup> (参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2 5 B 0 5 8
	5 0 6		5 0 6
	5 1 0		5 1 0
G 0 6 K 17/00		G 0 6 K 17/00	F
			L
審査請求 有 請求項の数7 O L (全 9 頁)			

(21)出願番号 特願2001-383610(P2001-383610)

(22)出願日 平成13年12月17日(2001.12.17)

(71)出願人 300019490

株式会社エフティエルインターナショナル  
愛知県名古屋市中区新栄2丁目8番23号

(72)発明者 寺川 章

愛知県名古屋市中区新栄2丁目8番23号  
株式会社エフティエルインターナショナル  
内

(74)代理人 100069431

弁理士 和田 成則

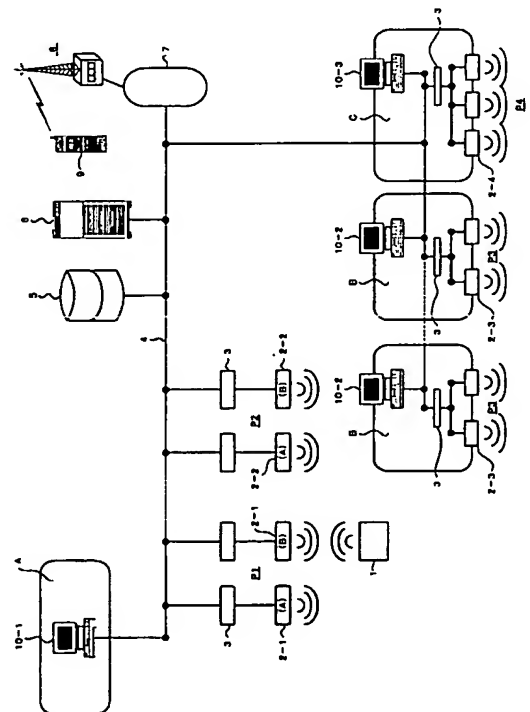
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 顧客来店状況把握システム

## (57)【要約】

【課題】 百貨店等に優良顧客が来店したときに、その優良顧客の詳細情報を的確に把握し有効に活用することで、優良顧客に対し迅速かつ適切できめ細かな対応サービスの提供と販売の促進を可能とした顧客来店状況把握システムを提供する。

【解決手段】 顧客の往来ポイントP1～P4に設置した情報読取アンテナ2-1～2-4において、顧客保有の非接触ICカード1からIDが読み取られ、この読み取ったIDと関係づけられている顧客の詳細情報が顧客データベース5から取り出されて、該顧客の担当外商部員側または販売員側へ配信されるものとする。



## 【特許請求の範囲】

【請求項 1】 顧客に付与した ID を記憶し、その顧客に配布される非接触 IC カードと、  
上記顧客が利用する百貨店またはこれに類似の店舗における顧客の往来ポイントに点在設置され、かつ、上記非接触 IC カードを所持する顧客が接近したときに、その顧客保有の非接触 IC カードから上記 ID を読み取る情報読取アンテナと、  
上記 ID とこれを所有する顧客の詳細情報とを関係づけて蓄積してなる顧客データベースと、  
上記情報読取アンテナで読み取った ID と関係づけられている顧客の詳細情報を、上記顧客データベースから取り出すとともに、この取り出した顧客の詳細情報を該顧客の担当外商部員側または販売員側へ配信する情報配信手段とを備えてなることを特徴とする顧客来店状況把握システム。

【請求項 2】 上記顧客の往来ポイントには、百貨店の正面玄関もしくは裏玄関、百貨店内のエレベータもしくはエスカレータの出入口、百貨店内に設けられている小売業店舗の出入口、百貨店の売り場カウンター、または百貨店の駐車場の出入口が含まれ、これらの往来ポイントの少なくとも一箇所以上上記情報読取アンテナが設置されてなることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客来店状況把握システム。

【請求項 3】 上記情報配信手段は、顧客の詳細情報を担当外商部員側または販売員側へ配信するときに、上記 ID を読み取った情報読取アンテナの所在地を、該顧客の来店情報もしくは店内移動情報として担当外商部員または販売員側へ配信することを特徴とする請求項 1 に記載の顧客来店状況把握システム。

【請求項 4】 上記情報配信手段から上記担当外商部員側への配信は、インターネットとその担当外商部員の所持する携帯電話、PDA その他の携帯端末とを介して行われることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客来店状況把握システム。

【請求項 5】 上記情報配信手段から上記担当外商部員側への配信は、その担当外商部員の待機場所に設置した固定端末を介して行われることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客来店状況把握システム。

【請求項 6】 上記情報配信手段から上記販売員側への配信は、その販売員の待機場所に設置した固定端末を介して行われることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客来店状況把握システム。

【請求項 7】 上記顧客データベースは、顧客の詳細情報として、顧客の氏名、性別、生年月日、住所、顔写真データ、来店履歴、購入履歴、家族構成、または収入レベルその他の商取引上有用な情報を蓄積してなることを特徴とする請求項 1 に記載の顧客来店状況把握システム。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、優良顧客に対し迅速かつ適切できめ細かな対応サービスの提供と販売の促進を可能とした顧客来店状況把握システムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】 近年、百貨店等においては、できるだけ多くの優良顧客を固定客として定着確保するために、優良顧客に対する迅速かつ適切できめ細かな対応サービスが重要な課題となっている。このような観点から、上位ランクの優良顧客に対してはその自宅に百貨店の外商部員を定期的に派遣する等の対応サービスも行われているが、このような上位ランクの優良顧客や他のランクの優良顧客が何の連絡もなく気ままに百貨店に来店した場合、その優良顧客の来店を把握することは不可能に近く、優良顧客自身が来店を申し出ない限り、一般の顧客と同様なサービスしか行うことができない。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】 本発明は上記問題点を解決するためになされたもので、その目的とするところは、百貨店等に優良顧客が来店したときに、その優良顧客の詳細情報を的確に把握し有効に活用することで、優良顧客に対し迅速かつ適切できめ細かな対応サービスの提供と販売の促進を可能とした顧客来店状況把握システムを提供することにある。

## 【0004】

【課題を解決するための手段】 上記目的を達成するために、本発明は、顧客に付与した ID を記憶し、その顧客に配布される非接触 IC カードと、上記顧客が利用する百貨店またはこれに類似の店舗における顧客の往来ポイントに点在設置され、かつ、上記非接触 IC カードを所持する顧客が接近したときに、その顧客保有の非接触 IC カードから上記 ID を読み取る情報読取アンテナと、上記 ID とこれを所有する顧客の詳細情報とを関係づけて蓄積してなる顧客データベースと、上記情報読取アンテナで読み取った ID と関係づけられている顧客の詳細情報を、上記顧客データベースから取り出すとともに、この取り出した顧客の詳細情報を該顧客の担当外商部員側または販売員側へ配信する情報配信手段とを備えてなることを特徴とするものである。

【0005】 本発明では、顧客の往来ポイントに設置した情報読取アンテナにおいて顧客保有の非接触 IC カードから ID が読み取られ、この読み取った ID と関係づけられている顧客の詳細情報が顧客データベースから取り出されて、該顧客の担当外商部員側または販売員側へ配信される。

【0006】 本発明において、上記顧客の往来ポイントには、百貨店の正面玄関もしくは裏玄関、百貨店内のエレベータもしくはエスカレータの出入口、百貨店内に設けられている小売業店舗の出入口、百貨店の売り場カウンター、または百貨店の駐車場の出入口が含まれ、これ

らの往来ポイントの少なくとも一箇所に上記情報読取アンテナが設置されてなる構成を採用することができる。

【0007】本発明において、上記情報配信手段は、顧客の詳細情報を担当外商部員側または販売員側へ配信するときに、上記IDを読み取った情報読取アンテナの所在地を、該顧客の来店情報もしくは店内移動情報として担当外商部員または販売員側へ配信する構成を採用してもよい。

【0008】本発明において、上記情報配信手段から上記担当外商部員側への配信は、①インターネットとその担当外商部員の所持する携帯電話、PDAその他の携帯端末とを介して行われる構成、または、②その担当外商部員の待機場所に設置した固定端末を介して行われる構成を採用することができる。

【0009】本発明において、上記情報配信手段から上記販売員側への配信は、その販売員の待機場所に設置した固定端末を介して行われる構成を採用することができる。

【0010】本発明において、上記顧客データベースは、顧客の詳細情報として、顧客の氏名、性別、生年月日、住所、顔写真データ、来店履歴、購入履歴、家族構成、または収入レベルその他の商取引上有用な情報を蓄積してなる構成を採用することができる。

#### 【0011】

【発明の実施の形態】以下、本発明に係る顧客来店状況把握システムを百貨店に導入した場合の実施形態について図1ないし図5を基に詳細に説明する。

【0012】図1に示した本実施形態の顧客来店情報把握システムにおいては、非接触ICカード1と、この非接触ICカード1から情報を読み取る情報読取アンテナ2-1～2-4とを利用したシステム構成を採用している。

【0013】非接触ICカード1は、本システムを導入した百貨店の会員カード等として優良顧客に個別に発行されるとともに、その会員登録時に顧客に付与したID、すなわちカード所有者である顧客個人を特定するための基本的な識別情報を記憶している。なお、この非接触ICカード1は、上記IDの他、そのカード所有者である顧客の氏名、性別、住所等、後述の顧客データベース5に蓄積される基本データと重複する内容の情報を記憶することもできる。

【0014】非接触ICカード1は、図示は省略するが、ガード内部に、CPU・メモリ機能を有するIC、ループアンテナ等を内蔵し、該ICのメモリ機能部に顧客のID等が記憶される構成と、外部の情報読取アンテナ2-1～2-4側から発信された高周波信号を内蔵のループアンテナで受信した際に、この内蔵のループアンテナと外部の情報読取アンテナ2-1～2-4との間で無線通信が行われ、この無線通信によりメモリ内のID

等が情報読取アンテナ2-1～2-4で読み取られる構成を採用している。

【0015】なお、上記のような通信によるID等の読み取り動作は、非接触ICカード1がいずれかの情報読取アンテナ2-1～2-4に接近し、かつ、非接触ICカード1側においていずれかの情報読取アンテナ2-1～2-4から発信される高周波信号を十分に受信できる状態となったときに行われる。

【0016】情報読取アンテナ2-1～2-4は、本システムを導入した百貨店または該百貨店内の小売業店舗における顧客の往来ポイントP1～P4に点在設置され、かつ、上記非接触ICカード1を所持する顧客が接近したときに、その顧客保有の非接触ICカード1からIDを読み取る構造となっている。

【0017】本実施形態では、上記顧客の往来ポイントとして、百貨店の正面玄関P1、同百貨店内のエレベータもしくはエスカレータの出入口P2、および同百貨店内に設けられている小売業店舗の出入口P3、同百貨店の売り場カウンターP4を採用し、これらすべての往来ポイントP1～P4に個々に情報読取アンテナ2-1～2-4が設置される構成を採用している。

【0018】各往来ポイントP1～P4に設置されたすべての情報読取アンテナ2-1～2-4は、いずれもアンテナコントローラ3を介し百貨店の社内ネットワーク回線4に接続されている。さらに、この社内ネットワーク回線4には、顧客データベース5、情報配信手段としての情報配信サーバ6、インターネット7が接続されている。ここで、社内ネットワーク回線4とはLANその他の通信ネットワークを含む。

【0019】顧客データベース5については、上述の如く会員登録時に顧客に付与したIDと、これを所有する顧客、すなわち本実施形態では優良顧客として登録された会員の詳細情報とを関係づけて蓄積してなるデータ構造が採用されている。

【0020】上記のような顧客データベース5に蓄積される顧客の詳細情報については各種考えられるが、本実施形態では、その顧客の氏名、性別、生年月日、住所、顔写真データ、来店履歴、購入履歴、家族構成、収入レベル、その他の商取引上有用な情報が顧客の詳細情報として上記顧客データベース5に蓄積される構成を採用している。

【0021】情報配信サーバ6は、上記情報読取アンテナ2-1～2-4で読み取ったIDと関係づけられている顧客の詳細情報を、顧客データベース5から取り出す機能と、この取り出した顧客の詳細情報を該顧客の担当外商部員側または販売員側へ配信する機能を有している。

【0022】また、この情報配信サーバ6は、上記機能のほか、顧客の詳細情報を該顧客の担当外商部員側へ配信するときに、IDを読み取った情報読取アンテナ2-

1～2-4の所在地を該顧客の来店情報もしくは店内移動情報として該顧客の担当外商部員側へ配信する機能も備えている。

【0023】たとえば、非接触ICカード1を所持した顧客が百貨店の正面玄関P1に接近すると、正面玄関P1に設置されている情報読取アンテナ2-1により、当該顧客保有の非接触ICカード1からIDが読み取られる。このときIDを読み取った情報読取アンテナ2-1の所在地（正面玄関P1）が優良顧客の来店を見極める有力な情報源となるから、そのIDを読み取った場所、すなわち情報読取アンテナ2-1の所在地（正面玄関P1）については、具体的には顧客の来店情報として、該顧客の詳細情報と一緒に情報配信サーバ6から該顧客の担当外商部員側へ配信される。

【0024】また、上記顧客が同百貨店内のエレベータ等の出入口P2や、同百貨店内に設けられている小売業店舗の出入口P3に接近したときも、その各出入口P2、P3に設置されている情報読取アンテナ2-2、2-3により当該顧客保有の非接触ICカード1からIDが読み取られる。このときIDを読み取った情報読取アンテナ2の所在地（エレベータ等や小売業店舗の出入口P2、P3）が優良顧客の店内移動状況を把握するための有力な情報源となるから、そのIDを読み取った場所、すなわち情報読取アンテナ2-2、2-3の所在地（エレベータ等や小売業店舗の出入口P2、P3）については、顧客の店内移動情報として、該顧客の担当外商部員側へ配信される。この際、該顧客の詳細情報については上記の如くすでに担当外商部側へ配信されているので、情報読取アンテナ2-2、2-3の所在地だけを配信すれば足りる。なお、同百貨店の売り場カウンターP4に設置されている情報読取アンテナ2-4が上記顧客保有する非接触ICカード1からIDを読み取ったときも同様である。

【0025】ところで、本実施形態の場合、上記のような情報配信サーバ6から担当外商部員側への配信は、社内ネットワーク回線4、インターネット7、移動体通信情報配信センタ8および担当外商部員の所持する携帯端末9を介して行われる。この種の携帯端末9については携帯電話やPDA等を適用することができ、本実施形態においては市販の携帯電話が携帯端末9として採用されている。したがって、上記のような顧客の詳細情報、来店情報、店内移動情報は、担当外商部員の所持する携帯電話（携帯端末9）に配信される。

【0026】また、本実施形態の場合、上記社内ネットワーク回線4には複数の固定端末10-1～10-3が接続されており、これらの固定端末10-1～10-3については、百貨店のお客さま相談室や外商部オフィス等のような外商部員の待機場所Aと、販売員の待機場所、たとえば同百貨店内に設けられている小売業店舗Bのレジ付近あるいは同百貨店の売り場カウンターC等に設置

されている。

【0027】さらに、上記の如く外商部員の待機場所Aに設置した固定端末10-1（以下「外商部設置端末」という。）および、販売員の待機場所に設置した固定端末10-2、10-3（以下「販売部設置端末」という。）には、情報配信サーバ6から携帯端末9側への配信時に、その配信内容と同様の情報が社内ネットワーク回線4を介して同じ情報配信サーバ6側から配信される。この配信は社内ネットワーク回線4を介して行われる。

【0028】次に、上記の如く構成された顧客来店状況把握システムの動作、使用例について、図1を基に図2ないし図4を参照しながら説明する。

【0029】図1に示したように、本システムでは、優良顧客の会員登録時に、該顧客ごとに個別にIDが付与されるとともに、このIDを記憶した非接触ICカード1が会員証カードとして会員登録済みの顧客に配布される。なお、優良顧客へのIDの付与や非接触ICカード1の配布は本システムを導入した百貨店側の責任で行うことができる。

【0030】上記会員証カード、すなわち非接触ICカード1を所持する優良顧客100（図2参照）が百貨店の正面玄関P1に接近すると、この時点で、その顧客保有の非接触ICカード1が正面玄関P1の情報読取アンテナ2-1に反応し、この情報読取アンテナ2-1により顧客保有100の非接触ICカード1からID等のカード情報が読み取られるとともに、この読み取ったIDが社内ネットワーク回線4を介して情報配信サーバ6へ送出される。

【0031】上記の如く情報読取アンテナ2-1側から情報配信サーバ6側へIDが送出されると、情報配信サーバ6において、情報読取アンテナ2-1側から送られてきたIDと顧客データベース5内のデータ（IDとこれを所有する優良顧客の詳細情報とを関係づけて蓄積したデータ）との照合が行われ、そのIDと関係づけられている顧客の詳細情報が顧客データベース5中から取り出される。

【0032】上記のようにして取り出された顧客の詳細情報は、情報配信サーバ6側からその優良顧客の担当外商部員が所持する携帯端末9、外商部設置端末10-1、販売部設置端末10-2～10-4へ配信される。このとき同時に、IDを読み取った情報読取アンテナ2-1の所在地（正面玄関P1）が優良顧客の来店情報として担当外商部員の携帯端末9、外商部設置端末8-1、販売部設置端末8-2～8-4へ配信される。

【0033】したがって、本システムを採用した場合、優良顧客の担当外商部員は、外出先においても自己の携帯端末9で優良顧客の来店を知ることができ、その優良顧客のもとへ迅速に駆けつけることができる。さらに、当該優良顧客の担当外商部員は、優良顧客に会う前に、

事前に自己の携帯端末9や外商部設置端末10-1で優良顧客の詳細情報(氏名、性別、生年月日、住所、顔写真データ、来店履歴、購入履歴、家族構成、収入レベル、その他の商取引上有用な情報)を入手することができ、優良顧客を迅速に認識し、その優良顧客に対し迅速かつ適切できめ細かな対応サービスを提供することができる。

【0034】また、本システムでは、非接触ICカード1を所持する優良顧客100(図3および図4参照)が百貨店内に設けられている小売業店舗Bの出入口に接近するか、または同百貨店の売り場カウンターCに接近すると、その顧客保有の非接触ICカード1が今度は小売業店舗B出入口の情報読取アンテナ2-3または売り場カウンターCの情報読取アンテナ2-4に反応し、この情報読取アンテナ2-3または2-4により顧客保有100の非接触ICカード1からID等のカード情報が読み取られる。ここで読み取ったIDもまた、上記と同様に社内ネットワーク回線4を介して情報配信サーバ6へ送出される。

【0035】上記のように情報読取アンテナ2-3または2-4側から情報配信サーバ6側へIDが送出された後の動作、すなわち、①情報配信サーバ6において、情報読取アンテナ2-3または2-4側から送られてきたIDと顧客データベース5内のデータとの照合が行われ、そのIDと関係づけられている顧客の詳細情報が顧客データベース5中から取り出される動作、②この取り出された顧客の詳細情報が情報配信サーバ6側からその顧客の担当外商部員が所持する携帯端末9、外商部設置端末10-1および販売部設置端末10-2~10-3へ配信される動作が行われることは同様である。また、その配信と同時に、IDを読み取った情報読取アンテナ2-3または2-4の所在地(小売業店舗の出入口または同百貨店の売り場カウンター)も担当外商部員の携帯端末9、外商部設置端末10-1および販売部設置端末10-2~10-4へ配信されるが、このとき配信される情報読取アンテナ2-3または2-4の所在地は顧客の店内移動情報として配信される。

【0036】したがって、本システムを採用した場合、小売業店舗や売り場の店員は、優良顧客に直接会う前に、事前に販売部設置端末10-2~10-3で自己の店舗や売り場に優良顧客が入店したことや、優良顧客の詳細情報を知ることができ、小売業店舗や売り場においても、優良顧客を迅速に認識し、その優良顧客に対し迅速かつ適切できめ細かな対応サービスを提供することができる。

【0037】ところで、上述のシステム動作説明においては、百貨店内で起こり得るあらゆる事態、たとえば、小売業店舗Bに入店した優良顧客の忘れ物を店内アナウンスによることなく該小売業店舗Bの販売員が迅速に直接優良顧客に届け出る必要がある場合等にも対応できる

ようにする観点から、担当外商部員の携帯端末9、外商部設置端末8-1のほか、販売部設置端末8-2~8-4にも情報読取アンテナ2-1~2-4の所在地が顧客の来店情報、店内移動情報という形で随時配信されるものとしたが、このように来店情報と店内移動情報を随時配信する配信先は担当外商部員の携帯端末9や外商部設置端末8-1のみとし、これにより担当外商部員だけが優良顧客の現在位置を常時把握でき、小売業店舗Bや売り場カウンターCの販売員については、自己の小売業店舗Bもしくは売り場カウンターCに入店もしくは接近したときにのみ、販売部設置端末8-2~8-4を介して優良顧客の詳細情報を取得できるように構成してもよい。

【0038】ここで、百貨店の正面玄関等のように、顧客の進入・退出状況を把握することが必要な往来ポイントにおいては、図5に示した情報読取アンテナの設置構成を採用することができる。この図の設置構成例は、正面玄関等の外部側に第1の情報読取アンテナ2-1

(A)を設置するとともに、その正面玄関等の内部側に第2の情報読取アンテナ2-1(B)を設置した例であり、この例の場合、第1の情報読取アンテナ2-1

(A)(以下「外部設置アンテナ」という。)、第2の情報読取アンテナ2-1(B)(以下「内部設置アンテナ」という。)の順にIDの読み取り動作が行われたときは、正面玄関等から顧客101が来店したことが分かり、これとは逆に、内部設置アンテナ2-1(B)、外部設置アンテナ2-1(A)の順でIDの読み取り動作が行われたときは、正面玄関等から顧客102が退出したことが分かる。

【0039】なお、情報読取アンテナを設置する往来ポイントについては、上記実施形態で説明した場所のほか、顧客の位置情報を把握するのに有効な地点、たとえば百貨店の裏玄関、正面・裏玄関以外の外部につながる出入口、駐車場の出入口を挙げることができ、これらの地点(往来ポイント)に上記のような情報読取アンテナを設置することもできる。

【0040】上記実施形態では、本発明に係る顧客来店状況把握システムを百貨店に適用導入した例について説明したが、本発明に係る顧客来店状況把握システムは、この種百貨店と類似の店舗にも適用導入することができる。

【0041】本発明においては非接触ICカードを利用したが、この非接触ICカードに代えて、非接触ICカードと同等な通信およびメモリ機能を有するブルートゥース対応携帯電話を採用した構成でも、発明と同等の顧客来店把握システムを構築することができる。

【0042】

【発明の効果】本発明にあつては、上記の如く、顧客の往来ポイントに設置した情報読取アンテナにおいて顧客保有の非接触ICカードからIDが読み取られ、この読

み取ったIDと関係づけられている顧客の詳細情報が顧客データベースから取り出されて、該顧客の担当外商部員側または販売員側へ配信されるという構成を採用したものである。このため、たとえば、顧客の往来ポイントとして百貨店の正面玄関を採用した場合、担当外商部員側または販売員側において、正面玄関から来店した優良顧客と直接会う前に、事前に当該優良顧客の詳細情報を入手することができ、その優良顧客に対し迅速かつ最適できめ細かな対応サービスの提供と販売の促進を図れる。

【0043】特に、本発明において、顧客の詳細情報が担当外商部員側または販売員側へ配信されるときに、IDを読み取った情報読取アンテナの所在地を該顧客の来店情報もしくは店内移動情報として担当外商部員または販売員側へ配信するという構成を採用した場合にあっては、その来店情報や店内移動情報を通じて優良顧客の現在位置を詳細に把握することができるから、迅速に優良顧客のもとへ駆けつけることができ、優良顧客に対して時間的および内容的に隙間のない対応サービスを提供することが可能で、優良顧客の優越感をより一層満足させることができる等の効果を奏する。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る顧客来店状況把握システムの一実施形態を示したシステム構成図。

【図2】図1に示した顧客来店状況把握システムの動作説明図。

【図3】図1に示した顧客来店状況把握システムの動作説明図。

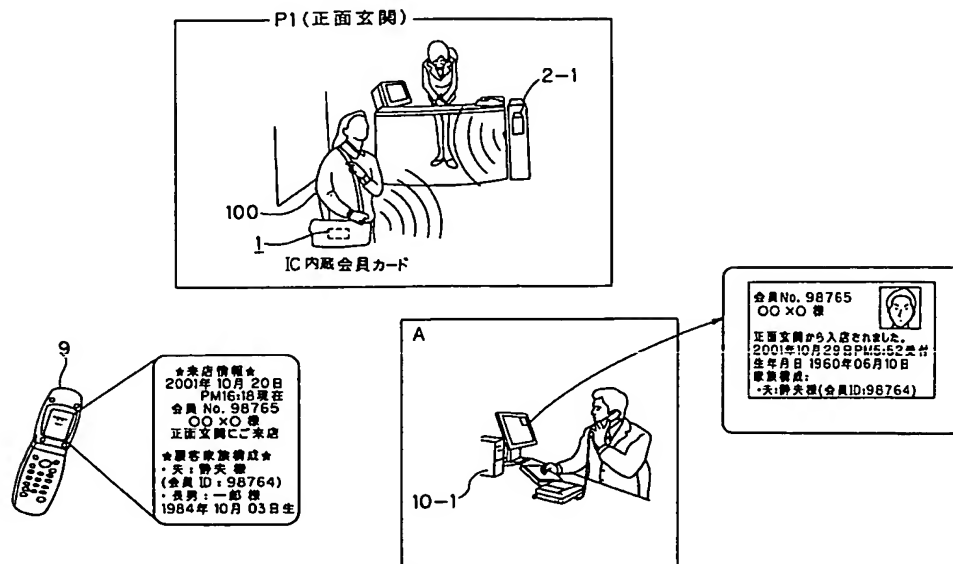
【図4】図1に示した顧客来店状況把握システムの動作説明図。

【図5】図1に示した顧客来店状況把握システムにおける情報読取アンテナの設置構成例の説明図。

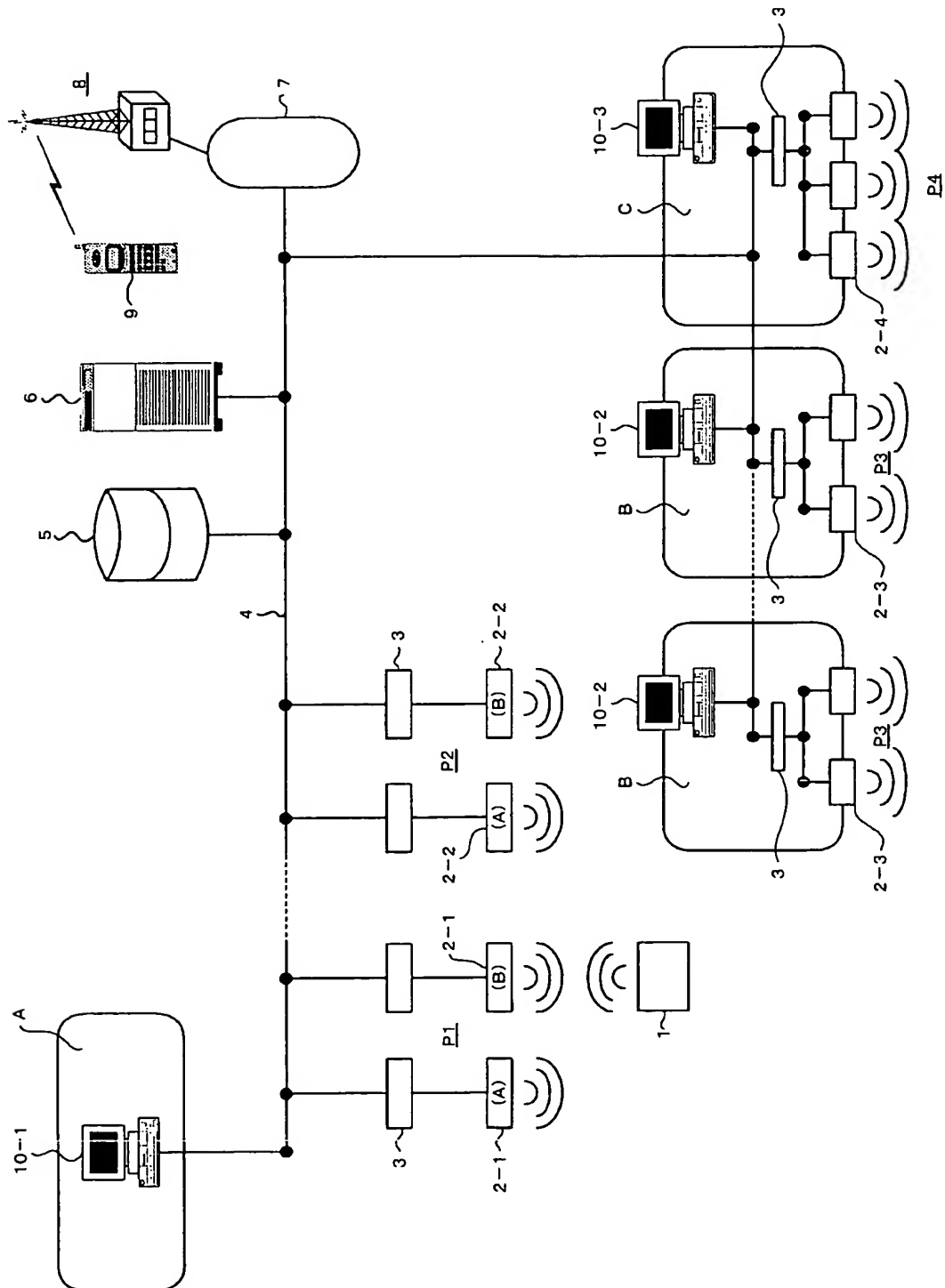
#### 【符号の説明】

- 1 非接触ICカード
- 2-1～2-4 情報読取アンテナ
- 3 アンテナコントローラ
- 4 社内ネットワーク回線
- 5 顧客データベース
- 6 情報配信サーバ
- 7 インターネット
- 8 移動体通信情報配信センタ
- 9 携帯端末（携帯電話）
- 10-1～10-3 固定端末
- A 外商部員の待機場所
- B 小売業店舗
- C 売り場カウンター
- P1 百貨店の正面玄関
- P2 百貨店内のエレベータもしくはエスカレータの出入口
- P3 百貨店内の小売業店舗の出入口
- P4 百貨店の売り場カウンター

【図2】

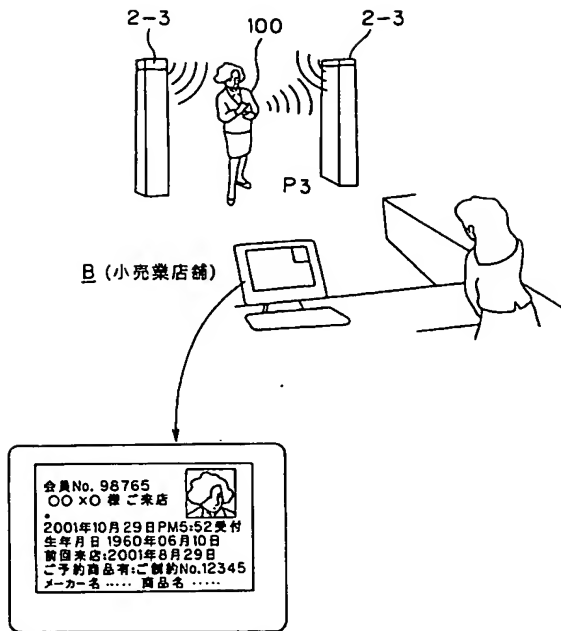


【図1】

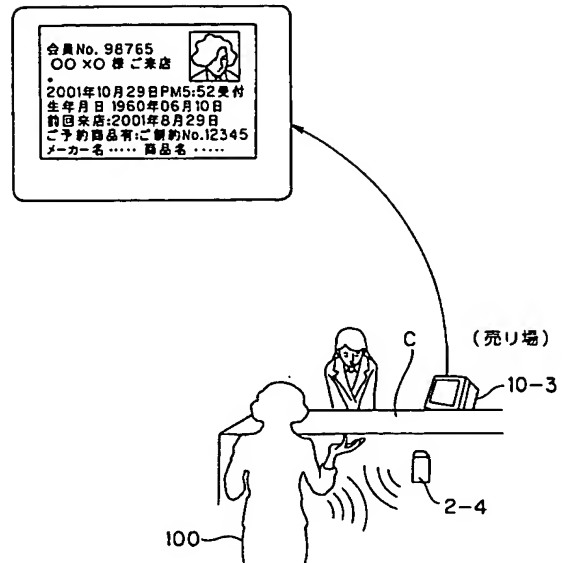




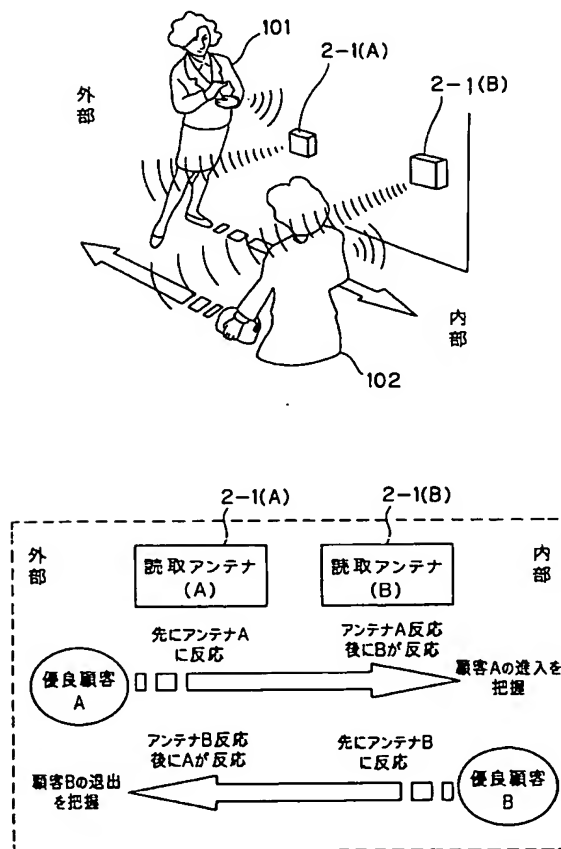
【図3】



【図4】



【図5】



フロントページの続き

(72)発明者 山本 基博  
愛知県名古屋市中区新栄 2 丁目 8 番 23 号  
株式会社エフティエルインターナショナル  
内

F ターム(参考) 5B058 CA15 KA02 KA04 KA06 KA08  
YA20